

## IMREA HCFMUSP - TRANSFORMANDO OS DIREITOS DOS PACIENTES EM PRÁTICAS HUMANIZADAS

Em 2014, o Instituto de Medicina Física e Reabilitação do HCFMUSP implementou o processo “Direito das Pessoas Servidas” em todas as suas unidades, com o objetivo de divulgar e disseminar os direitos dos pacientes. O Instituto historicamente atuou e atua no sentido de preservar e difundir os direitos e deveres de cidadania, como preceitos humanísticos e inerentes ao processo de reabilitação de pessoas com deficiência.

Integrado ao processo de Acreditação CARF, conquistada em 2014 pelo IMREA, as ações estão alicerçadas na missão, visão e valores do Instituto e foram desenvolvidas com base no princípio da Humanização de que é preciso entender cada pessoa em sua singularidade e reconhecer suas necessidades específicas, para criar condições para que ela exerça sua vontade de forma autônoma. Ou seja, é tratar as pessoas considerando suas vivências e valores como únicos, evitando a discriminação, a perda da autonomia e preservando a sua dignidade. Todos esses conceitos permeiam os direitos dos pacientes e a prática do cuidado.



Dra. Arlete Salimene, diretora do Serviço Social e coordenadora do Grupo de Trabalho de Humanização do IMREA disseminando os direitos dos pacientes para os colaboradores.

A essência do processo é possibilitar a transformação do comportamento dos colaboradores e prestadores de serviços, propiciando a prática dos conceitos de humanização por meio de conduta ética, de acolhimento do novo, desconhecido e diferente, de respeito aos pacientes, cuidadores e familiares, entendidos não apenas como usuários de serviços de saúde, mas acima de

tudo, como cidadãos plenos de direitos.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do processo foi a realização de pesquisa de materiais produzidos e disponibilizados nos meios de comunicação existentes e a releitura de fontes norteadoras para a elaboração das ações, tais como: Política Nacional de Humanização, Estatuto da Pessoa com Deficiência e



Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo. Com ponto de partida definido, iniciou-se a organização do trabalho realizado em três etapas: elaboração de conteúdo; revisão e padronização de documentos; divulgação do material produzido, bem como dos direitos das pessoas servidas.

A construção do texto “Direitos e Responsabilidades dos Pacientes” foi a matriz do processo, cujo conteúdo foi reproduzido no Manual do Paciente, Manual do Colaborador e site Institucional. Seus pontos principais foram divulgados em outros meios de comunicação, como o informativo do IMREA, banners, murais e desktop.

A disseminação para os colaboradores consistiu em palestras simultâneas em todas as unidades do Instituto, ministradas e coordenadas pelo Serviço Social - ocasião em que foi entregue o folder “Direitos e Responsabilidades dos Pacientes”. Para os usuários, pacientes, cuidadores e familiares, a abordagem foi realizada por meio do “Grupo de Acolhimento”, momento em que é apresentado o Instituto e entregue uma bolsa contendo o Manual do Paciente, quadro de horário das terapias, pasta de acompanhamento terapêutico, termo de responsabilidade e folder da Ouvidoria. Trata-se de um processo grupal com técnicas específicas de comunicação, sensibilização, informações e orientações, com trocas de experiências e reflexões, conduzidas pelo Serviço Social e Enfermagem.

As gestoras do processo “Direitos das Pessoas Servidas” entendem que a aplicabilidade do conteúdo dos “Direitos dos Pacientes” na rotina de trabalho somente é possível quando se entende e acelera o processo de aprendizado organizacional, conseguido por meio do acesso e incentivo do pensamento e de ações integradoras de todos os profissionais, com foco no reconhecimento da dignidade e da autonomia do paciente.

O trabalho de sistematização dos processos institucionais, que garante os direitos dos pacientes e a disseminação entre todos os colaboradores, significou um importante momento de aprendizado na busca do aprimoramento, aprofundamento e de ampliação sobre a cultura e a política humanística aplicada à assistência, ensino e pesquisa do IMREA HCFMUSP.

Por: Dra. Arlete Camargo de Melo Salimene

Dra. Ana Virgínia Santiago Araujo

Júnia Galvão Ammirati

Liliane da Silva